



**2018**  
AUTOBUS

# CARTA DELLA MOBILITÀ

*area di*  
**SAN DONATO  
MILANESE**

 **Autoguidovie**  
Guidati da te.





# Indice

## 1. Presentazione

1.1 Autoguidovie	5
1.2 Il servizio	5
1.3 Il territorio servito	6
1.4 Caratteristiche della rete	6

## 2. Il sistema tariffario

2.1 Sistema tariffario	7
2.2 Tessere di riconoscimento SITAM e Autoguidovie	7
2.3 Documenti di viaggio e tariffe SITAM	8
2.4 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus	10
2.5 Sanzioni amministrative	10
2.6 Rete di vendita	11
2.7 Carta regionale dei trasporti	12
2.8 Agevolazioni tariffe regionali	12

## 3. Customer care

3.1 Contatto con gli utenti	15
3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza	16
3.3 Rimborsi e assicurazione	16
3.4 Risarcimenti	17
3.5 Aspetti relazionali e comportamentali	18

## 4. I nostri obiettivi

4.1 Certificazioni	19
4.2 Indagine di Customer Satisfaction	19
4.3 Criteri di qualità	20

## 5. Condizioni di viaggio

5.1 Diritti e doveri dei viaggiatori	22
5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee	23



# 1. Presentazione

## 1.1 Autoguidovie

Nel settembre 2015 il Comune di San Donato Milanese ha affidato ad Autoguidovie il servizio di trasporto pubblico locale fino alla data del 31 dicembre 2017.

Autoguidovie è impegnata nel rispetto dei requisiti di qualità previsti nel contratto e nella promozione di un trasporto capace di rispondere ai bisogni di mobilità dei cittadini e orientato alla tutela dell'ambiente.

Nel Contratto di Servizio infatti il Comune di San Donato Milanese ha definito i requisiti minimi del servizio (quali linee, quante corse, caratteristiche e tipologie dei mezzi, cicli di pulizia, etc.) che l'Azienda si è impegnata a garantire, anche prevedendo in alcuni casi (età media dei mezzi, Controllo Satellitare della Flotta, ...) impegni più onerosi al fine di offrire un servizio migliore nel suo complesso.

Nel 1908 Alberto Laviosa ha fondato un'azienda, nuova. La sua figura di pioniere dei trasporti italiani ha dato il via a un percorso fatto di intenti precisi, di principi determinanti, di obiettivi tangibili.

Gli stessi che ancora continuano ad animare la storia di Autoguidovie, fissando il suo sviluppo sempre un miglio più in là.

In cent'anni di vita la società è cambiata, rimanendo comunque fedele a sé stessa: negli anni '50 e '60 ha conosciuto una grande espansione nel trasporto pubblico locale e turistico di noleggio; dal 1997 ha avviato un articolato processo di rinnovamento, nelle prospettive di liberalizzazione del mercato TPL; ad oggi non si è mai fermata, gestendo reti di autolinee urbane ed extraurbane e muovendo ogni anno 30 milioni di passeggeri.

Autoguidovie oggi, con la joint venture tra Gruppo Ranza per Autoguidovie e FS Italiane, è un operatore leader di mercato nei servizi su gomma e integrati gomma ferro, tra i primi 10 per dimensioni, ma primo in Italia per cogliere le opportunità nel mercato del TPL oltre i confini locali.

Gestisce direttamente i sistemi di TPL nelle province di Milano, Monza e Brianza, Pavia, Bergamo e Cremona, il servizio urbano nel Comune di San Donato Milanese, appartenente all'Area Urbana del Comune di Milano, e nei Comuni di Melzo, di Paderno Dugnano e di Crema.

In subaffidamento opera in collaborazione con ATM nell'area Sud e Ovest del Comune di Milano e ha acquisito quote di TPB, Società Consortile per il servizio di TPL nella Provincia di Bologna.

## 1.2 Il servizio

Autoguidovie gestisce il servizio urbano sul territorio del Comune di San Donato che contempla le seguenti linee:

- C Blu
- C Rossa
- D Cimitero Monticello
- B/C Festiva

### 1.3 Il territorio

Lunghezza complessiva della rete	48 km
N° fermate sul territorio	87
Depositi	1

#### Chilometri percorsi e corse

Chilometri percorsi in linea	132.807 bus*km/anno
Totale corse effettuate in un giorno invernale medio	62
Velocità commerciale	16,43 km/h

#### Passeggeri trasportati

Media utenti trasportati al giorno (in fascia oraria da inizio servizio alle 12.30)	350
Viaggiatori trasportati all'anno (da Monitoraggio Regione Lombardia)	168.266

#### Giorni di funzionamento

Sospensione del servizio: 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto, 25 dicembre.

### 1.4 Periodicità del servizio

Il servizio si svolge secondo due periodi:

> periodo invernale (scolastico e non scolastico)

> periodo di agosto

Ampiezza massima del servizio: dalle 6.00 alle 21.55.

In caso di sciopero, in ottemperanza all'A.N. 7.02.1991, non saranno garantite le corse in partenza dal capolinea: da inizio servizio alle 5.29, dalle 8.30 alle 14.59 e dalle 18.00 a fine servizio.

## **2. Il Sistema Tariffario**

### **2.1 Sistema tariffario**

#### **SITAM**

Il sistema tariffario vigente è il SITAM, il Sistema Integrato Tariffario Area Milanese, a cui aderiscono la maggior parte delle aziende di trasporto pubblico su gomma sul territorio della Città Metropolitana di Milano.

Tale sistema consente agli utenti di usufruire dell'Integrazione tariffaria stipulata tra ATM e i principali vettori che gestiscono le autolinee interurbane della Città Metropolitana di Milano, tra cui Autoguidovie, per viaggiare su mezzi di aziende differenti con un unico documento di viaggio.

Il territorio circostante a Milano è stato suddiviso in corone circolari concentriche, che progressivamente diventano più ampie e sono identificate via via dai colori giallo, verde, rosso, azzurro, marrone, arancione. Ogni corona è divisa in più parti. Ogni parte così individuata è chiamata in gergo "semizona" (= 1/2 zona). Le tariffe richieste per raggiungere una determinata località sono definite in base al numero di semizona attraversate per giungere dalla località di origine alla località di destinazione. Le tariffe aumentano man mano che si attraversano più zone e quindi si percorre una distanza maggiore.

Per maggiori informazioni sul sistema tariffario SITAM consultare il sito dell'ATM di Milano [www.atm.it](http://www.atm.it).

### **2.2 Tessere di riconoscimento SITAM e Autoguidovie**

#### **Tessera Autoguidovie**

Dal 1 settembre 2010 per viaggiare sulle linee di Autoguidovie è necessario che gli ABBONATI con titoli di viaggio SITAM (2x6, settimanali d'area, mensili, annuali) siano in possesso della nuova tessera di riconoscimento di Autoguidovie.

La tessera è gratuita ed ha validità 4 anni. Tutte le tessere in validità sono prorogate al 31 dicembre 2018.

Può essere richiesta:

- on line sul sito [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it);
- presso gli Infopoint Autoguidovie;
- presso le rivendite sul territorio

La tessera contiene informazioni relative alla tratta svolta e ai dati anagrafici dell'abbonato, in caso di variazione di tali informazione è necessario richiederne un aggiornamento contattando l'Infopoint Autoguidovie.

#### **Tessere SITAM**

Per utilizzare un abbonamento SITAM (settimanale d'area, mensile e annuale) è necessario essere in possesso della tessera di riconoscimento elettronica SITAM. La tessera, che ha validità di 4 anni, ha un costo di € 10,00 per gli abbonamenti

Ordinari, mentre per gli studenti prevede la convalida annuale.

Può essere richiesta:

- presso gli ATM Point;
- presso le rivendite sul territorio
- presso l'Infopoint Autoguidovie di S. Donato M3

## Convalida Studenti

Per gli studenti, che usufruiscono di abbonamenti mensili ed annuali, è necessario essere in possesso della Convalida Studenti annuale, che deve essere acquistata (in formato cartaceo o caricata su tessera SBME) all'inizio di ogni anno scolastico. Il costo della convalida è di 10 euro.

## 2.3 Documenti di viaggio e tariffe SITAM

I documenti di viaggio SITAM, si differenziano in:

- > titoli interurbani: da utilizzarsi per sole relazioni interurbane (senza percorsi all'interno del Comune di Milano);
- > titoli cumulativi (a zone e d'area): per relazioni interurbane + servizio urbano di Milano.

I titoli presentano tariffe e validità temporali diverse a seconda della distanza da percorrere.

Nel caso di ricarica su tessera elettronica occorre conservare sempre la ricevuta della ricarica effettuata e **portarla con sé quando si viaggia**.

### Titoli interurbani

Sono validi sulle autolinee interurbane integrate SITAM e sulla metropolitana sino alla fermata di Loreto M2, se si proviene da Sesto Marelli o Cascina Gobba o località più esterne, e di Lodi Tibb M3, se si proviene da San Donato M3.

- **biglietto ordinario:** assume validità solo se obliterato appena saliti sul bus. Con il solo biglietto a 1 zona è consentito il ritorno, nell'ambito della validità temporale, ma non in metropolitana;
- **settimanale 2X6:** vale dal lunedì al sabato sulle linee integrate nel SITAM, per due viaggi giornalieri. Va timbrato all'inizio di ogni viaggio e può essere usato la domenica qualora, nell'arco della settimana, siano rimasti inutilizzati entrambi i viaggi previsti per uno stesso giorno; la matrice del titolo di viaggio deve essere conservata fino a scadenza;
- **abbonamento settimanale interurbano:** vale dal lunedì alla domenica nella settimana della convalida, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento;
- **abbonamento mensile interurbano:** vale per l'intero mese in cui è stato convalidato, limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento;
- **abbonamento mensile interurbano per studenti:** l'abbonamento è riservato agli studenti di non più di 26 anni con un reddito massimo rivalutato



annualmente limitatamente al percorso prescelto da indicarsi sulla tessera di riconoscimento;

- **abbonamento annuale interurbano:** consente di viaggiare a vista per un anno su tutte le linee integrate SITAM, senza limitazione di viaggi.

Zone	Biglietto ordinario	Settimanale 2X6	Mensili ordinari	Mensili studenti	Tratta	Settimanali 7 gg	Annuale
AC	1,30						
1	1,60	8,20	37,50	30,50	1	12,20	
1 ½	2,00	11,50	47,50	39,00	A. Intera	20,50	488,00
2	2,30	14,00	56,00	47,50	A. Esterna	21,50	
2 ½	2,60	16,00	63,00	52,00			
3	3,00	17,50	69,00	57,00			
3 ½	3,30	19,50	76,00	63,00			
4	3,70		84,00	70,00			
4 ½			92,00	76,00			

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

## Documenti cumulativi a zone

Il biglietto e gli abbonamenti cumulativi consentono di viaggiare, oltre che sulle linee interurbane integrate SITAM per le tratte corrispondenti al numero di zone acquistate, anche sulla rete urbana di Milano.

- **biglietto ordinario cumulativo:** caratteristiche e modalità d'uso del biglietto ordinario interurbano; (in partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano),
- **settimanale 2X6 cumulativo:** caratteristiche e modalità d'uso del settimanale 2X6 interurbano;
- **abbonamento mensile per studenti cumulativo:** caratteristiche e modalità d'uso del abbonamento mensile per studenti interurbano.

Zone	Biglietto	Settimanale 2X6	Mensile Studenti
U + 1/2	1,90	13,50	41,50
U + 1	2,50	17,50	53,00
U + 1 1/2	3,10	21,00	61,00
U + 2	3,40	23,50	69,00
U + 2 1/2	3,70	25,00	74,00
U + 3	4,10	27,00	79,00
U + 3 1/2	4,30		85,00
U + 4	4,70		92,00

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

## Documenti cumulativi d'area

I biglietti e gli abbonamenti cumulativi consentono di viaggiare, oltre che sulle linee interurbane integrate SITAM per le tratte comprese nell'area acquistata (area piccola - area media - area grande - plus 1), anche sulla rete urbana di Milano.

- **giornaliero di area cumulativo:** vale nel giorno di convalida;
- **abbonamento settimanale di area cumulativo:** vale dal lunedì alla domenica nella settimana della convalida. Consente di viaggiare a vista per il periodo di validità; vale anche su servizio ferroviario presente nelle aree di validità;
- **abbonamenti mensili di area cumulativo:** presenta le caratteristiche e le modalità d'uso del abbonamento mensile interurbano;
- **abbonamento annuale di area cumulativo:** presenta le caratteristiche e le modalità d'uso dell'abbonamento annuale interurbano.

Zone	Giornaliero	Settimanale	Mensile	Annuale
Area Piccola	5,80	16,50	55,00	498,00
Area Media	7,80	21,00	79,00	685,00
Area Grande	9,70	25,50	87,00	721,00
Area Plus 1	11,00	27,00	93,00	776,00

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

## 2.4 Vendita biglietti ordinari interurbani a bordo bus

È possibile acquistare il biglietto a bordo bus con sovrapprezzo. Il biglietto si acquista su richiesta dal conducente, con denaro contato o di piccolo taglio.

Biglietto	Tariffa a bordo con sovrapprezzo
AC	2,50
1	3,00
1 1/2	3,50
2	4,00
2 1/2	4,50
3	5,00
3 1/2	5,50

Tariffe valide dall'1 settembre 2014

## 2.5 Sanzioni amministrative

Autoguidovie ha all'attivo un puntuale servizio di verifica e controllo dei titoli di viaggio della Clientela. È importante acquistare i titoli di viaggio ed usarli correttamente per non incorrere nelle sanzioni di legge.

Per essere in regola occorre essere in possesso di biglietto o abbonamento in corso di validità, debitamente convalidati/obliterati e, nel caso di abbonamenti, compilati in ogni loro parte in maniera indelebile.

Per essere in regola nell'utilizzo degli abbonamenti SITAM occorre essere muniti di:

- tessera di riconoscimento Autoguidovie (o tagliando sostitutivo);
- tessera di riconoscimento SITAM (o tagliando sostitutivo);
- scontrino di avvenuto pagamento in caso di ricarica dell'abbonamento sulla tessera elettronica (SBME);
- convalida annuale per gli studenti.

Il viaggiatore sprovvisto della documentazione di viaggio di cui sopra è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari al biglietto ordinario per la tratta effettuata più 100 volte l'importo di tariffa minima (L.R. n. 06/2012 art. 46) oltre alle spese amministrative.

Sanzione intera (dopo 60 giorni)	€ 146,30
Sanzione ridotta (entro 60 giorni)	€ 59,60
Sanzione scontata (entro 5 giorni)	€ 46,60
Importo pagato a bordo	€ 30,00

Dall'1 febbraio 2014

Qualora l'utente sanzionato dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15 €.

Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica.

Le modalità di pagamento, indicate anche sul retro del verbale, sono le seguenti:

- presso l'Infopoint di S. Donato M3;
- tramite un versamento sul C postale n. 35906205 intestato a Autoguidovie spa indicando il numero del verbale;
- on-line sul sito [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it). (solo in caso di sanzioni senza alcuna riduzione).

Le modalità per la presentazione di ricorso alla sanzione amministrativa sono riportate sul retro del verbale.

## 2.6 Rete di vendita

I titoli di viaggio possono essere acquistati presso i punti vendita presenti in ogni Comune servito nell'area e indicati presso la palina che contraddistingue

ogni fermata; l'elenco completo è disponibile sul nostro sito Internet [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it)

## 2.7 Carta regionale dei trasporti

La Carta Regionale dei Trasporti (CRT) è l'agevolazione per invalidi e pensionati che consente di utilizzare tutti i mezzi di trasporto pubblico in Lombardia a condizioni molto convenienti. Per maggiori informazioni consulta [www.trasporti.regione.lombardia.it](http://www.trasporti.regione.lombardia.it)

## 2.8 Agevolazioni tariffe regionali

A seguito di provvedimento regionale DGR 1204 del 29/12/2010 a partire dal 1/2/2011 sono attive nuove agevolazioni tariffarie valide sull'intera rete di trasporto regionale:

- lo viaggio in famiglia Occasionali/Abbonamenti;
- lo viaggio ovunque in Lombardia;
- lo viaggio ovunque in Provincia.

### lo viaggio in Famiglia

Sono titoli di viaggio validi su tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia per gli spostamenti Occasionali e per gli Abbonati.

### lo viaggio ovunque in Lombardia

Sono titoli di viaggio, validi su tutti i servizi di trasporto pubblico in Lombardia:

- **giornaliero:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida fino al termine del servizio;
- **bigiornaliero:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nel giorno successivo fino al termine del servizio;
- **trigiornaliero:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei due giorni successivi fino al termine del servizio;
- **settimanale:** valido nel giorno in cui è stata effettuata la convalida e nei 6 giorni successivi fino al termine del servizio;
- **mensile:** valido nel mese di riferimento;
- **trimestrale:** valido 3 mesi consecutivi;
- **annuale:** valido 12 mesi consecutivi.

I titoli sono in vendita presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie, gli ATM Point, le emettitrici automatiche ferroviarie e di ATM, l'Infopoint Autoguidovie di San Donato M3, oltre che presso le principali rivendite di Autoguidovie.

### lo viaggio ovunque in Provincia di Milano

E' un abbonamento mensile integrato per viaggiare su tutti i servizi di trasporto pubblico locale (urbani e interurbani) entro i confini territoriali della Provincia di Milano.

Il titolo è in vendita dal 1 gennaio 2012 presso le emettitrici automatiche di biglietti magnetico-elettronici (SBME) di Trenord e le principali stazioni ferroviarie della Provincia

<b>lo Viaggio</b>	<b>Tariffa</b>
Giornaliero	16,00
Bigiornaliero	27,00
Trigiornaliero	32,50
Settimanale	43,00
Mensile	107,00
Trimestrale	308,00
Annuale	1027,5
lo Viaggio in Provincia di Milano e Monza	86,00

Tariffe valide dall'1 febbraio 2015

I titoli lo viaggio Ovunque in Lombardia e in Provincia non necessitano di essere accompagnati dalla tessera di riconoscimento di Autoguidovie, ma dalla tessera lo Viaggio, da richiedere presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie.

Nel caso il mensile venga ricaricato su tessera elettronica occorre conservare lo scontrino di ricarica per viaggiare sui mezzi di Autoguidovie.

In caso di mancato utilizzo o smarrimento il titolo non può essere rimborsato.

Da aprile 2012 i titoli "lo viaggio Ovunque in Lombardia" possono essere caricati su CRS (Carta Regionale dei Servizi) regionale per i 16.000 clienti selezionati presso:

1. le biglietterie SBME,
2. le emettitrici automatiche,
3. gli sportelli bancomat abilitati,
4. gli ATM Point.

In tal caso l'utente dovrà comunque esibire scontrino di avvenuta ricarica e documento di identità valido (non serve la tessera lo viaggio).

Maggiori dettagli sulle condizioni di rilascio di tali agevolazioni sono disponibili presso l'Infopoint Autoguidovie S. Donato M3 e sul sito internet: [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it).

## 3. Customer Care

### 3.1 Contatto con gli utenti

Molteplici sono i canali di contatto tra Autoguidovie e la sua Clientela, che consentono di ottenere informazioni sui vari aspetti del servizio, quali orari, linee, percorsi, tariffe, regolamenti, abbonamenti, sanzioni, avvisi e sulle varie attività svolte dall'azienda.

- Sito internet [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it)
- Numero verde da telefono fisso 800 678850
- Whatsapp (solo messaggi) 345 6749424 (lunedì - domenica 7 - 20 escluse festività nazionali)
- Infopoint S. Donato M3 (lunedì - venerdì 7 - 18.30 / sabato 7.30 - 12.30) tel. 02 51621607
- App Moovit
- App Autoguidovie
- Google Transit

pagina di Facebook "Autoguidovie"

Inoltre Autoguidovie:

- si impegna a trasmettere a tutti i Comuni interessati al servizio gli orari delle linee e gli avvisi in caso di variazioni di servizio;
- mette a disposizione, presso i punti vendita dei documenti di viaggio, i libretti orari e le informazioni utili per il corretto uso del nostro servizio;
- espone presso le paline di fermata i quadri orari riportanti: orari delle linee in transito, coincidenze e punti vendita più vicini.

Nei comuni del territorio sono presenti le paline elettroniche che indicano ai Clienti il tempo di attesa per linea, aggiornato in tempo reale grazie al sistema di localizzazione AVM presente su tutti i bus. Le paline, prodotte da Aesys - azienda di pluriennale esperienza nella produzione di pannelli a messaggio variabile - sono tutte ad alimentazione solare con pannello fotovoltaico, garantiscono la leggibilità delle informazioni anche ad una distanza superiore a 10 metri e sono dotate di dispositivo di risparmio energetico che visualizza il messaggio con periodicità variabile.

- mette a disposizione una mailing list sul sito [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it) per ricevere avvisi e informazioni su novità e promozioni: servizio RSS;
- offre il servizio SMS Info per conoscere i ritardi dei bus alle paline in tempo reale, inviando un SMS (al costo del proprio operatore telefonico) a 3424112576 con il codice a 6 cifre (es. pl1002) della fermata. Il servizio Real Time è disponibile anche direttamente dal sito web aziendale.

Inoltre gli avvisi di servizio sono disponibili nell'App Moovit e nell'App Autoguidovie, entrambe scaricabili gratuitamente.

Si precisa che gli uffici preposti a fornire le informazioni non possono fornire risposte in tempo reale in merito ad eventuali disservizi.

Il sito web mette a disposizione numerosi strumenti per agevolare la ricerca di informazioni da parte del cliente: calcola il tuo percorso, cerca la tua linea, trova la tua tariffa, trova la tua rivendita, trova la tua scuola.

## 3.2 Gestione delle segnalazioni dell'utenza

La Clientela può rivolgersi all'azienda per inoltrare una segnalazione o dare un suggerimento via:

- Telefono al numero 800.678850;
- Fax al numero 02.49587312;
- e-mail: per informazioni [info@autoguidovie.it](mailto:info@autoguidovie.it) - per reclami [clienti@autoguidovie.it](mailto:clienti@autoguidovie.it);
- Internet: [www.autoguidovie.it](http://www.autoguidovie.it);
- Posta: Autoguidovie - via Marignano 77, 20138 MI
- Presso l'Infopoint Autoguidovie San Donato M3
- via sms tramite WhatsApp al 345 6749424

In caso di reclamo, il Cliente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, eventualmente allegando la documentazione inerente o indicando le circostanze che facilitino la ricostruzione dei fatti da parte di Autoguidovie.

Autoguidovie, per contratto, ha l'obbligo di rispondere a tutti i reclami entro 30 giorni e si impegna, attraverso un'indagine conoscitiva interna, a motivare al Cliente la causa del disservizio.

Ricorda anche che il Regolamento UE n. 181/2011 stabilisce a livello comunitario i diritti dei passeggeri nel trasporto con autobus.

Ai viaggi offerti da Autoguidovie, che hanno una percorrenza inferiore ai 250 km., sono applicabili i seguenti articoli del Regolamento: 4 comma 2, 9, 10 comma 1, 16 comma 1, lettera b) e comma 12, 17 commi 1 e 2, nonché gli articoli da 24 a 28. Il testo integrale del Regolamento è scaricabile al link: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/it/TXT/PDF/?uri=CELEX:32011R0181&rid=1>

L'organismo nazionale responsabile dell'applicazione del Regolamento è l'Autorità di Regolazione dei Trasporti ([www.autoritatrasporti.it](http://www.autoritatrasporti.it)), che gestisce in seconda istanza i reclami inoltrati dai Clienti.

Puoi scaricare il modulo per reclami all'Autorità al seguente link:

<http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

## 3.3 Rimborsi e assicurazione

Il rimborso è previsto esclusivamente per i possessori di abbonamento annuale SITAM se acquistato e non obliterato. Non sono ammessi sostituzioni e/o rimborsi degli abbonamenti settimanali e mensili non utilizzati. Sarà rimborsato il 90% del periodo non goduto (compreso il mese di restituzione se l'abbonamento viene reso entro il giorno 5 del mese). In caso di smarrimento, deterioramento e/o furto della tessera, il titolare potrà richiedere un duplicato sostenendone i relativi oneri. In caso di furto, il rilascio è subordinato alla presentazione della denuncia sporta alle autorità competenti. I tempi medi di rimborso sono di circa 15 giorni. Il cliente potrà recarsi direttamente:

- presso gli ATM point di Duomo M1-M3, Centrale M2-M3, Cadorna M1-M2, Loreto M1-M2, Romolo M2 (dal lunedì al sabato, dalle 7.45 alle 19.15) per presentare la

propria domanda di rimborso per la parte residua di contratto, compilando un modulo di richiesta con l'indicazione delle proprie coordinate bancarie per il successivo rimborso e consegnando il documento di viaggio;

- presso Autoguidovie, che si farà carico della raccolta delle istanze di rimborso e del successivo inoltro delle stesse ad ATM.

<b>Per richieste di rimborso da inoltrare ad Autoguidovie</b>		
<b>Indirizzo</b> (Per presentazioni istanze e/o acquisizione informazioni e moduli domande)	Autoguidovie Spa via Marignano 77, Milano	Dal Lun al ven dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
<b>Telefono</b> (per acquisizione informazioni)	02.51621607	Dal lun al ven dalle dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
<b>Fax</b>	02.49587312	Dal lun al ven dalle dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00

I titoli lo viaggio Ovunque In Lombardia e i titoli SITAM in caso di mancato utilizzo o smarrimento del titolo non possono essere rimborsati.

### 3.4 Risarcimenti

Per garantire la sicurezza dei passeggeri, Autoguidovie prevede polizze assicurative per la responsabilità civile e la circolazione stradale e risponde per eventuali danni causati a persone e/o cose, qualora sia ravvisabile la sua responsabilità. In caso di danno occorre trasmettere tempestivamente (entro 3 giorni) ad Autoguidovie Spa tutta la documentazione utile per descrivere l'accaduto (titolo di viaggio, eventuali certificati medici, elementi utili a quantificare il danno ecc.) mediante una lettera raccomandata A.R. oppure recandosi direttamente presso la sede di Autoguidovie Spa. Autoguidovie, previa verifica della documentazione trasmessa, avvia le procedure con la compagnia assicuratrice nel termine di 3 giorni dal verificarsi del sinistro.

<b>Per richieste di risarcimento danni:</b>		
<b>Indirizzo</b> (Per presentazione documentazione o per invio lettera raccomandata A.R.)	Autoguidovie Spa via Marignano 77, Milano	Dal Lun al ven dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
<b>Telefono</b> (per acquisizione informazioni)	02.4958731	Dal lun al ven dalle dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
<b>Fax</b>	02.49587312	Dal lun al ven dalle dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00



### 3.5 Aspetti relazionali e comportamentali

- **Riconoscibilità:** Il personale aziendale a contatto con la Clientela è identificabile dal badge che riporta il logo Gruppo Autoguidovie, numero di matricola e mansione.

- **Presentabilità:** Il personale viaggiante è tenuto a svolgere il servizio in divisa e avrà altresì sempre cura di mantenere un aspetto decoroso e pulito evitando qualsiasi forma di trascuratezza.

Il personale viaggiante deve rispettare i diritti dei viaggiatori ed adoperarsi con diligenza anche nei casi non previsti dalle norme, ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.

- **Comportamento:** Il personale aziendale a contatto con la Clientela è tenuto ad usare sempre la massima cortesia verso i Clienti, ricorrendo ad un linguaggio corretto e appropriato, fornendo puntualmente informazioni e agevolando in ogni modo il regolare svolgimento del servizio.

## 4. I nostri obiettivi

### 4.1 Certificazioni

Autoguidovie possiede le seguenti certificazioni, che vengono auditate e rinnovate annualmente:

- Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001, (certificato da ANCIS, organismo accreditato da ACCREDIA)
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001, (certificato da ANCIS, organismo accreditato da ACCREDIA)
- Certificazione Responsabilità sociale Sa 8000. (certificato da RINA - N. SA1038-, organismo accreditato da SAAS)

### 4.2 Indagini di Customer Satisfaction

Autoguidovie ha svolto dal 15 al 19 maggio 2017 un'indagine di Customer Satisfaction su un campione di 128 clienti in relazione ai fattori di qualità riportati di seguito. Il requisito minimo contrattuale si riferisce al livello di soddisfazione che l'intervistato indicherà in una scala da 1 a 10.

Fattori	Indicatori	Qualità Percepita 2017
Sicurezza del viaggio	La sicurezza del viaggio intesa come mancanza di incidenti	8,0
Sicurezza personale	La sicurezza personale a terra e a bordo intesa come pericolo di furti e borseggi	8,1
Puntualità	La regolarità del servizio intesa come frequenza e puntualità	7,9
Pulizia	La pulizia e le condizioni igieniche dei mezzi e altre strutture	7,8
Comfort	Il comfort del viaggio inteso come affollamento dei mezzi	8,0
Informazione	La tempestività di diffusione delle informazioni sul servizio prestato. Il livello di informazione sul servizio prestato in generale.	7,5
Cortesia	La cortesia del personale, sia viaggiante sia degli uffici. La qualità del servizio all'Infopoint aziendale.	8,1
Facilità nel reperire titoli di viaggio	La capillarità dei punti vendita.	8,1

### 4.3 Criteri di Qualità

Oltre alla customer vengono monitorati alcuni parametri di qualità erogata, predefiniti da Contratto di servizio, come dalle seguenti schede.

#### Parco mezzi

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo	Risultato aziendale 31/12/2017
Età media del parco bus	Età media del parco bus	< 9 anni	< 9 ANNI
Attenzione all'ambiente	% veicoli con alimentazione elettrici/ibridi/a metano	100%	100%
Attenzione all'ambiente	% mezzi $\geq$ a Euro 3 sul totale	100%	100%

#### Pulizia e igiene

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/ requisito minimo	Risultato aziendale 31/12/2017
Parco mezzi - pulizia ordinaria	Frequenza	Quotidiana	Quotidiana
Parco mezzi - pulizia radicale	Frequenza	Mensile	Mensile
Parco mezzi - sanificazione	Frequenza	Semestrale	Semestrale

#### Informazioni alla Clientela

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/requisito minimo	Risultato aziendale 31/12/2017
Diffusione informativa sul territorio	% paline attrezzate con informativa	100%	100%
Sito internet aziendale	Presenza	1	1
Call Center	Fascia oraria operatività	7.00 - 20.00 lun-dom	7.00 - 20.00 lun-dom
Infopoint aziendale	Fascia oraria operatività	7.30-19.00 lun-ven 7.30-12.30 sab	7.30 - 19.00 lun-ven 7.30 - 12.30 sab

## Reperibilità dei documenti di viaggio

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/requisito minimo	Risultato aziendale 31/12/2017
Possibilità di acquisto biglietti ordinari a bordo bus nelle ore serali e nei giorni festivi	% bus con Vendita a bordo sul totale bus	100%	100%
Punti vendita documenti di viaggio	N° rivendite sul territorio comunale (compresi sportelli Pos per ricarica abbonamenti)		19

## Reclami

Indicatori di Qualità	Unità di misura	Obiettivo aziendale/requisito minimo	Risultato aziendale 31/12/2017
N° riscontri scritti a reclami scritti	N° riscontri scritti a reclami scritti	100%	100%
Riscontro reclami	Tempo medio di risposta	30 gg	1,94 gg

## 5. Condizioni di viaggio

### 5.1 Diritti e Doveri dei viaggiatori

#### Diritti dei viaggiatori

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- reperibilità degli orari di servizio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalie o incidenti;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo, compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- riconoscibilità del personale e della mansione svolta;
- contenimento dei tempi di attesa agli Infopoint;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi e nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

#### Doveri dei viaggiatori

- non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- non occupare più di un posto a sedere;
- non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- rispettare il divieto di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- non gettare oggetti dal mezzo;
- agevolare durante il viaggio le persone anziane e i disabili e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- non esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- non utilizzare senza necessità il segnale di richiesta di fermata o il comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli del servizio;
- segnalare in anticipo l'intenzione di salire a bordo e prenotare la fermata di discesa.

## 5.2 Estratto delle condizioni generali di viaggio sulle autolinee

E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento, emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

**1) accesso agli autobus:** La salita e la discesa dagli autobus sono consentite esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate, rispettando le indicazioni sull'uso delle porte: tutte le fermate sono a richiesta; ricordate di segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere. Non è consentito salire sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di passeggeri previsto dalla carta di circolazione del veicolo. Salendo, è obbligatorio esibire al conducente il documento di viaggio. Il conducente ha facoltà di non ammettere a bordo chi è sprovvisto di documento di viaggio valido.

**2) documenti di viaggio:** Per salire a bordo del bus è obbligatorio essere in possesso di un documento di viaggio valido per il percorso da effettuare, o uno dei documenti ammessi alla libera circolazione dalle norme vigenti. E' obbligatorio convalidarlo mediante le obliterate di bordo, ove previsto e verificarne la rispondenza con il percorso che dovete effettuare. Il documento di viaggio è personale e non è cedibile, deve essere conservato integro per tutto il tempo della sua validità. Va esibito ad ogni controllo eseguito dal personale incaricato del Pubblico Servizio che, come tale, è tutelato dall'art. 336 del Codice Penale. Quando richiesto, è obbligatorio esibire un documento di identità personale. Il rifiuto di fornire le proprie generalità sarà perseguito ai sensi dell'art. 651 del Codice Penale. Le false dichiarazioni della propria e dell'altrui identità saranno perseguite ai sensi dell'art. 496 del Codice Penale. I documenti di viaggio sono reperibili a terra presso le rivendite autorizzate e, quando previsto, a bordo bus.

**3) validità dei documenti di viaggio:** I documenti di viaggio, se non a vista, devono essere convalidati appena saliti sul bus, a bordo del primo veicolo mediante le obliterate di bordo (nel caso di titoli di viaggio cumulativi a zone in partenza da Milano occorre timbrare sia sul primo mezzo di Milano, sia sul primo mezzo interurbano). In caso di assenza o di guasto dell'obliterate di bordo, siete tenuti a presentare al conducente il documento di viaggio per la convalida.

**Tessera di riconoscimento:** per viaggiare con un abbonamento (settimanale, mensile, annuale, 2 X 6) sulle linee Autoguidovie occorre possedere la tessera di riconoscimento Autoguidovie, oltre alla tessera elettronica SITAM dove richiesta, nel caso di mensili studenti SITAM inoltre occorre acquistare, dove richiesta, la "convalida" annuale. Nel caso di abbonamenti SITAM caricati su tessera elettronica (esclusi annuali) lo scontrino cartaceo di avvenuta ricarica deve essere obbligatoriamente conservato e mostrato al verificatore in caso di controllo.

**Vendita a bordo:** il biglietto si può acquistare dal conducente solo con

denaro contante o di piccolo taglio, su tutto l'arco del periodo con sovrapprezzo.

**4) sanzioni:** Chi è sprovvisto di regolare documento di viaggio è soggetto al pagamento di una sanzione amministrativa di importo pari a 100 volte la tariffa di tratta minima, oltre al prezzo del biglietto (L.R. 18/13). E' sanzionabile chiunque viaggi senza ha titolo di viaggio valido, anche se non ha potuto acquistarlo a bordo. Qualora la persona sanzionata dimostri, entro 5 giorni dalla data della sanzione, il possesso di un abbonamento in corso di validità al momento della sanzione o in caso di mancanza di tessera di riconoscimento, se la stessa viene richiesta entro 5 giorni dalla sanzione, l'azienda procederà all'annullamento della sanzione stessa, salvo pagamento delle spese amministrative di gestione della pratica di 15 €. Nel caso di abbonamenti mensili o settimanali fa fede la timbratura del titolo a bordo bus o la data dello scontrino di ricarica. La sanzione può essere saldata in forma ridotta (pari ad 1/3 dell'importo oltre alle spese di procedimento e al prezzo della corsa) entro 60 giorni dalla contestazione o notificazione; scontata del 30% rispetto all'importo ridotto entro 5 giorni dalla contestazione o notificazione. Trascorsi i 60 giorni dall'emissione Autoguidovie attiverà le procedure per il recupero della sanzione non pagata. La sanzione può essere saldata attraverso i seguenti modi:

- presso gli Infopoint aziendali
- direttamente al verificatore che indica sul verbale l'avvenuto pagamento e ne consegna copia al verbalizzato
- attraverso il versamento sul CC postale n° 35906205 intestato ad Autoguidovie Spa indicando il numero del verbale • on line sul sito [autoguidovie.it](http://autoguidovie.it)

**5) comportamenti durante il viaggio:** Ricordate di dare la precedenza nei posti a sedere agli anziani, agli invalidi, alle donne incinte e alle persone con bambini in braccio. I disabili in carrozzina possono accedere ai servizi di trasporto urbano ed extraurbano utilizzando gli autobus che espongono alla porta di salita il simbolo stilizzato di una carrozzina. Se restate in piedi, sorreggetevi alle apposite maniglie o ai mancorrenti e non stazionate sui gradini in corrispondenza delle porte. Mantenete sempre un comportamento corretto ed educato in vettura e attenetevi alle avvertenze, agli inviti e alle disposizioni del personale da Autoguidovie, in modo sistematico od occasionale, per la sicurezza e la regolarità del servizio.

**6) gli orari al pubblico:** Gli orari di passaggio alle fermate intermedie, esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità, in funzione del traffico, delle condizioni meteorologiche, casi fortuiti o cause di forza maggiore. Autoguidovie declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze, scioperi e, in genere, per qualsiasi evento che discenda da cause non dipendenti dalla propria organizzazione.

**7) uso di cinture:** È obbligatorio allacciare le cinture di sicurezza in caso l'autobus o il minibus ne siano dotati. Tale obbligo non sussiste per gli autobus che circolano in zone urbane. In caso di mancata ottemperanza di quanto previsto si è soggetti alle sanzioni di legge (C.d.S. art. 172). Tale norma non interferisce con le disposizioni che consentono il trasporto in piedi su autobus

di linea.

**8) disabili a bordo:** Con la Carta Regionale di Trasporto, i disabili viaggiano su tutta la rete di trasporto pubblico regionale, a tariffa agevolata o gratuita, in funzione del grado di invalidità.

Autoguidovie mette a disposizione dei propri clienti bus con pianale ribassato sui quali è possibile viaggiare in carrozzina. La dotazione risponde alle prescrizioni dell'allegato VII della direttiva 2001/85 CE che detta dimensioni e caratteristiche delle dotazioni per il sollevamento e degli spazi interni ai mezzi. Per usufruire del servizio il cliente deve portare con sé il libretto della carrozzina che riporta l'omologazione. Durante il trasporto è obbligatorio che sia il passeggero che la carrozzina siano sempre agganciati con la cintura di sicurezza predisposta sull'autobus, bloccata con il proprio freno delle ruote e posizionata negli spazi e nel verso come stabilito dal layout del mezzo. In caso non ci sia garanzia di queste condizioni Autoguidovie non si assume la responsabilità di caricare il passeggero con la carrozzina, tutelando così sia il passeggero diversamente abile che gli altri passeggeri trasportati. Essendo gli autobus omologati per un solo posto adibito al trasporto di carrozzine, qualora l'unico posto disponibile sia già occupato da un utente meno abile, non sarà possibile farne salire un altro.

La quasi totalità dei mezzi è attrezzata, tuttavia ci sono alcuni autobus che non sono dotati di pedana per il trasporto dei diversamente abili, per questo non è possibile garantire che sul servizio ci sia giornalmente, allo stesso orario, un mezzo idoneo allo scopo.

**9) bambini a bordo:** Un adulto pagante può far viaggiare con sé gratuitamente un bambino di altezza fino a 1 metro e un passeggino piegato, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente. Tale norma non vale per scolaresche o gruppi organizzati.

Se un adulto viaggia con più bambini di altezza inferiore al metro è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini. I bambini possono occupare singolarmente tanti posti a sedere quanti sono i biglietti acquistati. Passeggini e carrozzine possono essere mantenuti aperti nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera, solo se disposti contromarcia, appoggiati allo schienale della postazione, con le ruote bloccate dai freni durante la marcia e con il telaio fissato con la cintura di sicurezza. In caso di impossibilità di utilizzo della postazione o sui mezzi che ne sono sprovvisti, il telaio del passeggino o della carrozzina deve essere obbligatoriamente chiuso ed il bambino deve essere tenuto per mano o in braccio. La quasi totalità dei mezzi è attrezzata, tuttavia ci sono alcuni autobus che non sono dotati di pedana per il trasporto dei diversamente abili, per questo non è possibile garantire che sul servizio ci sia giornalmente, allo stesso orario, un mezzo idoneo allo scopo.

**10) animali a bordo:** Chiunque, se munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia al quale sia stato



applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo. Il trasporto di animali al seguito comporta l'acquisizione e la convalida di un documento di viaggio. Sarà cura di chi accompagna l'animale evitare che questo salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi disturbo ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. I cani guida sono ammessi gratuitamente sui bus a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito.

## **11) trasporto di cose:**

### **Trasporto gratuito**

È consentito il trasporto gratuito di 1 solo bagaglio o pacco delle tipologie sotto riportate:

- › bagaglio o pacco il cui lato maggiore non superi i 50 cm e/o non abbia un peso superiore ai 10 kg;
- › borsa a rotelle per la spesa;
- › cartella porta disegni e strumenti musicali;
- › passeggino piegato o aperto, posizionato in modo da non creare intralcio ai passeggeri e/o al conducente, per un massimo di 2 passeggini e/o carrozzine per bus;
- › biciclette pieghevoli purchè ripiegate non superino le dimensioni di cm. 80x110x40 e posizionate nella postazione dei disabili con carrozzina, ove presente e quando libera. La bicicletta pieghevole è equiparata al trasporto gratuito di cose purché la sua dimensione massima sia tenuta posizionata in verticale; inoltre deve essere posizionata in modo che non sudici o deteriori i bus ed i sedili o crei intralcio o disturbo ai passeggeri e/o al conducente.

La bicicletta pieghevole dovrà essere posizionata preferibilmente nel posto disabili, ove libero.

Nel caso di situazioni di particolare affollamento l'operatore di esercizio potrà limitare od escludere il trasporto delle suddette biciclette pieghevoli.

### **Trasporto a pagamento**

- › borsa, zaino o valigia il cui lato maggiore superi i 50 cm e non ecceda i 90 cm e/o i 10 kg. di peso;
- › in deroga alla misura dei 90 cm può essere trasportato: un paio di sci con racchette, un fascia di canne da pesca, fucili da caccia, una sacca da golf e attrezzi da schermo purché contenuti in apposita custodia;

### **E' vietato il trasporto di:**

- › cose che superano, anche per un solo lato, i 90 cm;
- › cose che superano i 10 kg. di peso;
- › merci pericolose (come oggetti di vetro, con spigoli vivi o taglienti), nocivi, maleodoranti o infiammabili.

Ogni passeggero deve custodire il suo bagaglio, eventualmente sistemandolo negli appositi alloggiamenti, avendo cura di non disturbare gli altri passeggeri nè ingombrare i passaggi. Per il trasporto a pagamento il passeggero deve essere

munito di biglietto a tariffa ordinaria, o, per il SITAM, di un “biglietto per colli”.  
L'azienda risponde della perdita e delle avarie al bagaglio dei passeggeri se determinate da cause ad essa imputabili. In tutti i casi il risarcimento del danno non può eccedere i limiti previsti dalla Legge 202 del 16.4.54 e dalla Legge 450 del 22.8.85 recante modifiche ai limiti di risarcimento stabiliti dal Codice della Navigazione.

L'Azienda si riserva di rivalersi sul passeggero per eventuali danni causati dalla natura del suo bagaglio.

## **12) divieti sistematici**

È fatto divieto al passeggero di:

- › fumare (Legge 584/75 e successive modifiche);
- › accedere al mezzo se si trovi in stato di ubriachezza che offenda la decenza o dia disturbo agli altri passeggeri;
- › parlare al conducente e distrarre comunque il personale di servizio dalle sue mansioni;
- › occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- › esercitare attività pubblicitaria, commerciale, di questua e di raccolta fondi;
- › insudiciare e guastare parti delle vetture;
- › fare uso senza necessità del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- › aprire le finestre senza il consenso di tutti i viaggiatori;
- › gettare rifiuti e oggetti per terra e dai finestrini.

In caso di inosservanza di quanto esposto il personale di Autoguidovie può chiedere al passeggero di scendere, senza diritto ad alcun rimborso e, in caso di resistenza, può essere richiesto l'intervento della Forza Pubblica.

**13) oggetti rinvenuti:** l'Azienda si attiene alle norme del Codice Civile (deposito presso il Comune) per gli oggetti rinvenuti a bordo degli autobus o nei locali aziendali aperti al pubblico. E' possibile reperire informazioni al riguardo ed eventualmente ritirare gli oggetti previa presentazione di un documento d'identità, presso gli sportelli Infopoint aziendali.

**14) segnalazione reclami:** il passeggero può far pervenire le proprie segnalazioni, suggerimenti, richieste e reclami con le seguenti modalità:

- › in via telefonica al Call Center di pertinenza;
- › via fax;
- › via posta elettronica;
- › via Internet (form o modulo scaricabile);
- › utilizzando il modulo prestampato disponibile presso gli Infopoint aziendali sugli autobus e alle rivendite;
- › tramite posta, in forma libera, indirizzata alla sede aziendale o dell'Unità di riferimento.

**15) privacy:** Autoguidovie archivia e protegge i dati di cui vengono in possesso in base alla vigente normativa (ex D.Lgs. n. 196/2003).











